

CONDITIONS DE VENTE

Conditions particulières de vente

Les présentes conditions particulières de vente régissent l'offre de croisières vendue directement aux voyageurs sur le site www.hurtigruten.fr (le Site) ou par les détaillants professionnels (les agences détaillantes) par Hurtigruten.

HURTIGRUTEN

HURTIGRUTEN FRANCE,
SAS au capital de 40 000 €,
inscrite au RCS de Paris sous le numéro B 449 035 005,
dont le siège est :
2, rue de la Roquette
Passage du Cheval blanc
Cour de mai
75011 Paris
Téléphone : 01 58 30 86 86
Email : contact@hurtigruten.fr

Enregistrée auprès d'Atout France : IM 075100037

Garantie financière : elle est destinée à protéger les voyageurs contre une éventuelle défaillance financière de Hurtigruten et délivrée par l'APST - Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme, 15 avenue Carnot 75017 Paris ; info@apst.travel / Tél. 01 44 09 25 35.

Assurance de responsabilité civile : elle est notamment destinée à protéger les clients et les tiers des conséquences de la responsabilité de Hurtigruten et délivrée par HISCOX - 12, quai des Queyrières 33100 Bordeaux, police n° RCAPST/125520, garantie de 8 000 000 € par sinistre.

1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions de vente s'appliquent à la vente de ses prestations par Hurtigruten, aux voyageurs particuliers ou aux agences détaillantes (également le ou les clients). Les voyageurs doivent, avant la conclusion de leur contrat, prendre connaissance de l'ensemble des informations qui leur sont remises par Hurtigruten ou l'agence détaillante. En confirmant son contrat de voyage, le voyageur confirme qu'il a pris connaissance des présentes Conditions, téléchargeables ou imprimables sur le Site grâce à un lien, ou publiées dans la brochure. Le défaut d'acceptation de tout ou partie des présentes conditions par le voyageur aura pour effet sa renonciation à tout usage ou bénéfice des prestations vendues par Hurtigruten.

Les présentes Conditions Particulières de Vente sont à jour dès leur publication en ligne et annulent et remplacent toute version antérieure.

Absence de droit de rétractation et démarchage téléphonique

En vertu de l'article L.221-28-12° du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée. Lorsque ses coordonnées téléphoniques sont recueillies, le voyageur est informé qu'il a la possibilité de s'inscrire sur une liste gratuite d'opposition au démarchage téléphonique : <http://www.bloctel.gouv.fr/>

2. INFORMATION PRÉALABLE

Le bulletin d'inscription/contrat de vente de Hurtigruten constitue l'offre préalable, directement communiquée au voyageur par Hurtigruten ou par l'agence détaillante.

L'agence détaillante a également la responsabilité de communiquer les présentes Conditions à son client final avec lequel elle conclut le contrat de voyage, si elle souhaite les intégrer à son offre en tant que Conditions Particulières de Vente.

Les présentes conditions complètent l'information préalable destinée au voyageur et visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme, outre les fiches descriptives des Prestations et dans certains cas, les Conditions particulières de paiement et d'annulation notamment, spécifiques à certains produits et prestations. Le cas échéant, les Conditions spécifiques signalées sur le descriptif préalable du produit prévaudront sur les présentes Conditions Particulières de Vente. L'information préalable prévue à l'article R. 211-4 du Code du Tourisme peut être modifiée après publication sur le Site ou en brochure et consultation par les Clients, notamment quant aux caractéristiques principales des services de voyage (notamment : conditions de transport, déroulement du voyage et de l'hébergement), au prix, aux modalités de paiement, au nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage, aux conditions d'annulation par le voyageur, selon les articles R. 211-5 et L. 211-9. Le voyageur en sera informé de manière claire, compréhensible et apparente avant la conclusion du contrat de voyage. Les autres documents publicitaires de Hurtigruten constituent autant de sources d'information pour la bonne réussite des voyages proposés.

3. INSCRIPTION ET PAIEMENT

Contrat

Hurtigruten ou l'agence détaillante fournissent au voyageur une confirmation de contrat par voie électronique pour les ventes effectuées à distance et un contrat papier pour les ventes conclues en agence et sur demande du voyageur.

Cas particuliers : Les enfants mineurs non-émancipés et non accompagnés par leurs parents, un état de santé particulier, une

situation de handicap, une tutelle ou curatelle, sont autant de cas qui peuvent avoir une incidence directe sur la participation ou le bon déroulement du voyage ou nécessiter des formalités particulières. Ces situations doivent être notifiées par la personne concluant le contrat ou son représentant légal lors de la conclusion du contrat. Les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite doivent être accompagnées. Le vendeur se réserve le droit d'apprécier la possibilité d'inscrire ou non le/les voyageur(s) concernés selon les dispositions légales applicables.

Acompte

Le Client doit régler à Hurtigruten ou à l'agence détaillante, un acompte égal à 25% du prix total du voyage.

Soldé du voyage

Sans relance de notre part, le solde du voyage devra être effectué au plus tard 90 jours avant la date de départ. A défaut de règlement complet avant départ, le Client sera réputé avoir annulé son contrat et les frais prévus à l'article 9 seront applicables.

La remise des documents de voyage sera effectuée après le paiement complet du prix par le voyageur.

En cas d'inscription à moins de 90 jours avant le départ, le paiement de la totalité du prix est immédiatement exigible lors de la conclusion du contrat de vente. En cas de commande passée moins de 15 jours avant le départ, le paiement sera accepté uniquement par carte ou virement bancaire.

Modalités de règlements

Pare-spécèselon les dispositions légales applicables, par carte bancaire : les cartes Visa EuroCard / MasterCard Amex ou par virement bancaire et autres cartes nationales acceptées par Hurtigruten ou l'agence détaillante.

4. PRIX

Nos prix sont valables du 1er mars 2024 au 31 mars 2025 et ont été établis au 01.11.22 sur la base du taux de change et des tarifs aériens en vigueur à cette date. Ils sont exprimés en Euros TTC, par personne sur la base d'une cabine double. Seul le prix confirmé par Hurtigruten ou l'agence détaillante au moment de la conclusion du contrat sera contractuel et peut différer du prix publié en brochure ou sur le Site.

Les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières. La durée totale du voyage s'entend : Du jour du départ à partir de l'heure de convocation à l'aéroport de départ ou au port d'embarquement au jour du voyage retour jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport de retour ou au port de débarquement. Aussi, nous vous demandons de considérer que le premier jour et le dernier jour sont des jours consacrés au transport et non des jours de voyage. Par ailleurs, si vous avez des obligations au retour de votre voyage, évitez, si possible, de prendre des rendez-vous le lendemain de votre retour.

Seuls les prestations et services précisés explicitement dans nos programmes sont compris dans les prix forfaitaires. Sauf stipulation contraire, figurant dans les descriptifs de nos voyages, les prestations et services suivants ne sont pas compris dans le prix :

- Tout service antérieur à l'enregistrement lors du départ, ou postérieur au passage sous douane lors du retour;
- Les dépenses d'ordre strictement personnel : pourboires, frais de communication, cautions diverses, etc.;
- Les frais de délivrance des documents administratifs et sanitaires : documents d'identité, visas, vaccinations, etc.
- Les cotisations d'assurances spécifiques;
- Les excursions, visites facultatives ainsi que toute prestation non incluse dans le contrat de voyage;
- Les éventuels excédents de bagage;
- Les boissons non mentionnées au cours du voyage ou du séjour (incluant l'eau potable dans certaines régions du monde).

Le niveau tarifaire précisé au regard des programmes proposés est un prix minimum précisé comme étant "À partir de".

Les prix sont modulables et évolutifs en fonction du remplissage (yield management). Le meilleur tarif disponible sera confirmé au moment de la réservation. Il correspondra au tarif du jour disponible et consultable sur le site hurtigruten.fr.

Dès que vous aurez choisi une croisière et si elle est disponible à la vente, son prix vous sera confirmé sur le contrat de vente.

5. RÉVISION DE PRIX

Conformément aux règles légales applicables, le prix de votre voyage peut être modifié jusqu'à 20 jours avant la date de votre départ en fonction des variations suivantes affectant :

- Le coût du transport, en raison notamment du coût du carburant ou d'autres éléments ;
- La variation du coût du carburant sera répercutée dans nos prix de vente, conformément aux modalités de calcul suivantes : la part du transport révisable est fixée à 30 % du total du prix de nos forfaits.
- La variation des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que, taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports qui varient selon la destination. En cas de modification de l'une et/ou l'autre de ces données, la variation sera intégralement répercutée sur le prix, conformément aux directives des autorités compétentes en ce domaine.

La part des devises révisables, lorsqu'une partie des prestations est facturée à Hurtigruten en monnaie étrangère et qui peut avoir une incidence sur le prix des voyages représente 70 % du total du prix de nos forfaits.

Devises de référence : La couronne norvégienne (NOK) convertie à 1 € = 10 NOK.

Les tarifs peuvent augmenter ou baisser, et Hurtigruten ou l'agence détaillante informeront le Client de manière claire et compréhensible et sur un support durable de toute variation en lui envoyant un calcul justifiant la variation, au moins 20 jours avant la date de l'embarquement.

Si la hausse tarifaire dépasse 8 % du prix total du forfait, le voyageur, qui répondra dans le délai fixé par le professionnel, aura le choix entre deux solutions :

- 1° - accepter la modification proposée ;
- 2° - ou résoudre le contrat sans payer de frais d'annulation ou accepter un autre forfait.

Tout refus de la part des voyageurs de s'acquitter de la hausse de prix sera considéré comme une annulation de la part du voyageur concerné. Les frais d'annulation prévus au contrat seront appliqués en conséquence.

6. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INEVITABLES

Il s'agit de situations échappant au contrôle de Hurtigruten, de l'agence détaillante ou du voyageur et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si celui qui l'invoque avait pu prendre toutes les mesures raisonnables, et qui empêche soit le voyageur, soit Hurtigruten, l'agence détaillante ou les prestataires de services participant à la fourniture du voyage, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues au contrat.

A titre d'exemples non-limitatifs : guerre ou menace de guerre, activité ou menace terroriste, émeute, insurrection, attentats, prohibition quelconque édictée par les Autorités gouvernementales ou publiques des pays d'accueil et d'escale, Fait du Prince, décision des autorités portuaires, conflit industriel, mouvement de grève externe, épidémie, catastrophe nucléaire, chimique ou biologique, incendie, événements climatiques et catastrophes naturelles tels que cyclone, éruption volcanique, tremblement de terre, tsunami, tornade, nuage, vent de sable, état de la mer, des glaces et des rivères.

Les conseils du ministère des Affaires étrangères pour éviter ou quitter un pays particulier peuvent constituer des circonstances inévitables et extraordinaires, consultables sur :

<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

Avant le début du voyage, Hurtigruten informera le voyageur dans les meilleurs délais de la résolution (annulation) du contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et procédera au remboursement du voyage sans indemnités, dans un délai maximum de 14 jours.

Avant le début de son voyage ou du séjour, le voyageur peut annuler son contrat sans frais si des circonstances exceptionnelles et inévitables surviennent au lieu de destination ou à proximité immédiate et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport vers le lieu de destination. Le voyageur sera remboursé du prix versé dans un délai maximum de 14 jours mais ne pourra prétendre à un dédommagement supplémentaire.

Lorsque le retour du voyageur est rendu impossible par des circonstances exceptionnelles et inévitables, Hurtigruten prendra à sa charge les frais d'hébergement nécessaire dans des conditions équivalentes si possible et pour une durée maximale de trois nuitées. Cependant, aucune limite de temps n'est applicable aux femmes enceintes, personnes à mobilité réduite, enfants non-accompagnés et personnes nécessitant une assistance médicale spécifique qui ont dûment prévenu Hurtigruten ou l'agence détaillante de leurs besoins au moins 48h avant le début du voyage.

7. CESSIION DE SON CONTRAT PAR LE VOYAGEUR

Le cédant doit impérativement informer Hurtigruten ou l'agence détaillante de la cession du contrat, par courrier recommandé avec avis de réception au plus tard, sept jours avant la date de départ du voyage. Le cédant doit indiquer l'état civil (Nom - prénom - âge) et l'adresse complète du/les cessionnaires et des participants du voyage en justifiant que ceux-ci remplissent strictement les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage. Si tel n'était pas le cas, la cession ne pourrait être effectuée.

Frais de cession

Les procédures consécutives à la cession d'un contrat entraînent des frais minimum d'un montant de 150 € par personne. La cession d'un contrat de voyage peut engager des frais supplémentaires variables et justifiables. Si le forfait cédé comporte un transport non modifiable ou non remboursable, les frais facturés par la compagnie aérienne seront appliqués au voyageur. Ils seront dus solidairement par le cédant et/ou le cessionnaire dès lors que la cession implique une réémission de billets. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du contrat de transport initial.

8. MODIFICATION ET ANNULATION (RESOLUTION) PAR HURTIGRUTEN

Si nous étions contraints d'annuler votre voyage, nous vous proposerions des solutions de remplacement. Si le voyageur n'acceptait aucune des solutions alternatives, Hurtigruten remboursera tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom, sans retard excessif, et au plus tard 14 jours après l'annulation du contrat et règlera une éventuelle pénalité supplémentaire au moins égale à la pénalité que le voyageur aurait dû supporter si l'annulation était intervenue de son fait.

Annulation en cas d'insuffisance de voyageurs

Dès lors que le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat de vente, Hurtigruten ou l'agence détaillante pourra notifier au voyageur l'annulation du contrat dans le délai fixé au contrat et au plus tard :

- 20 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours.
- 7 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est inférieure ou égale à 6 jours.
- 48h avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne dépassant pas 2 jours.

9. MODIFICATION ET ANNULATION (RESOLUTION)

PAR LE CLIENT

Après la conclusion du contrat : Toute modification du fait du voyageur en cours de voyage entraînera le règlement de nouvelles prestations modifiées. Toute modification, à condition qu'elle soit acceptée par nos services, entre l'inscription à l'un de nos voyages et le départ implique la perception par Hurtigruten des frais de dossier d'un montant de 80 € par personne.

Le voyageur peut annuler son contrat à tout moment moyennant le paiement de frais d'annulation appropriés et justifiables.

Notification de son annulation par le voyageur

Toute annulation doit être notifiée à sa compagnie d'assurance en cas de souscription d'assurance-annulation, dans les plus brefs délais via tout moyen permettant d'en accuser réception. L'annulation prendra effet à compter de la réception du courrier d'annulation par Hurtigruten ou l'agence détaillante.

Les assurances souscrites et les frais relatifs aux formalités consulaires administratives et sanitaires ne sont jamais remboursables.

Information en cas d'annulation du fait du voyageur

Lorsque plusieurs acheteurs se sont inscrits sur un même bulletin d'inscription et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés par Hurtigruten ou l'agence détaillante sur les sommes encaissées pour la globalité du dossier, quel que soit l'auteur du ou des paiement(s).

L'exigence de nos fournisseurs, transporteurs aériens, hôteliers notamment, ainsi que leurs délais de règlement, nous imposent la perception de frais d'annulation d'autant plus importants que la date de départ est proche. Le remboursement des sommes versées interviendra sous déduction des montants précisés ci-dessous à titre de dédit en fonction de la date d'annulation par rapport à la date convenue du voyage.

FRAIS D'ANNULATION	
PERIODE D'ANNULATION	FRAIS APPLICABLES PAR PERSONNE
Plus de 90 jours avant le départ	25 % du montant total du voyage
De 90 jours à 60 jours avant le départ	50 % du montant total du voyage
De 59 jours à 30 jours avant le départ	75 % du montant total du voyage
Moins de 30 jours jusqu'au jour du départ ou non présentation	100 % du montant total du voyage

Offres spéciales : 100% de frais d'annulation s'appliqueront à compter de la date d'inscription.

Frais de dossier : une somme de 100 € en sus sera facturée par Hurtigruten au Client au titre des frais de gestion du dossier d'annulation.

Annulation de voyage dès lors que les titres de transport sont émis

Afin de pouvoir vous proposer des voyages à forfait au meilleur prix possible, nous sommes amenés à acheter des titres de transport qui ne sont ni modifiables ni remboursables. Au plus tard trente jours avant la date de départ, dès la validation du contrat de vente de voyage à forfait par les parties, les titres de transport sont immédiatement émis et ne sont dès lors plus remboursables.

10. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Elles vous sont communiquées par Hurtigruten préalablement à la conclusion de la vente.

Cas particulier à Hurtigruten : Sur la ligne de l'Express Côtier de Norvège, la carte nationale d'identité ou le passeport en cours de validité sont nécessaires pour les ressortissants français. Autres nationalités, nous consulter.

Pour toutes les autres destinations et pour les croisières d'expédition, Hurtigruten demande à tous les voyageurs, d'être titulaires d'un passeport dont la validité sera supérieure de 6 mois à la date du retour de leur croisière. Même pour les voyages intracommunautaires et les pays n'exigeant pas ce type de pièce d'identité à l'entrée de leur territoire. Le non-respect de cette disposition peut entraîner un refus d'embarquement à bord du navire.

Hurtigruten vous conseille vivement de consulter la fiche par pays du ministère français des Affaires étrangères relatives à votre voyage (pays de destination et pays de transit) sur le site internet <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/> ou de vous renseigner par téléphone au 01 43 17 86 86 (Cellule de veille du Ministère français des Affaires étrangères.) Hurtigruten attire également votre attention sur le fait que les informations communiquées peuvent évoluer jusqu'à la date de votre départ. Il est de ce fait conseillé de consulter régulièrement les sites conseillés ainsi que vos courriers électroniques ou votre téléphone portable afin d'être avertis dans le cas de modification des formalités. Veuillez nous signaler tout changement d'adresse de courrier électronique ou numéro de téléphone.

Hurtigruten peut être amené, pour certaines destinations particulièrement sensibles, à vous faire signer, une attestation, au titre de son obligation d'information, qui ne constitue en aucun cas une décharge de responsabilité. Il appartient aux voyageurs de respecter scrupuleusement les formalités recommandées et de s'assurer que les noms et prénoms qui figureront sur les documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur les pièces d'identité utilisées pour effectuer le voyage. Les frais de délivrance des documents requis et des formalités consulaires ou sanitaires applicables sont toujours à la charge du voyageur.

Formalités concernant les enfants non accompagnés par leurs parents

Depuis le 15 janvier 2017, un mineur non accompagné de ses parents (ou d'une personne détentrice de l'autorisation parentale) ne pourra plus quitter la France sans autorisation : l'utilisation du passeport seul n'est plus considérée comme étant suffisante. L'autorisation de sortie du territoire sera exigible pour tous les mineurs résidant en France, quelle que soit leur nationalité.

L'autorisation de sortie du territoire prend la forme d'un formulaire à télécharger sur le site <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1359> (Imprimé Cerfa N° 15646*01), à remplir et signer. L'enfant qui voyagera à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents devra présenter les 3 documents suivants : la pièce d'identité du mineur : passeport valide 6 mois après la date de retour ; Le formulaire signé par l'un des parents titulaires de l'autorité parentale ; La photocopie du titre d'identité du parent signataire du formulaire.

Dans la mesure où les voyageurs n'auront pas respecté, les informations qui leur auront été communiquées par Hurtigruten, ce dernier ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des conséquences aux éventuels manquements :

Notamment lorsque le voyageur est dans l'impossibilité d'embarquer faute de pouvoir présenter les documents requis pour effectuer le voyage ou lorsqu'ils sont périmés, il supportera seul toute sanction et/ou amende infligée, résultant de l'inobservation de règlements administratifs ou sanitaires, coutumiers ou douaniers en France ou dans le pays de destination.

Aucun remboursement ni indemnisation ne pourront être effectués à ce titre.

Risques sanitaires

Nous invitons les voyageurs à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires et les préconisations en ce domaine. Principalement sur le site : <http://www.pasteur.fr/ip/easyite/pasteur/fr/sante/centre-medical>

Vaccinations internationales, médecine des voyages : Consultez votre médecin traitant ou un service de maladie tropicale proche de votre domicile.

Avertissement sanitaire

Il est envisageable qu'au cours d'une croisière, certains voyageurs puissent ressentir un état de fatigue consécutif à un état nauséux, être pris de vomissements et de diarrhées plus ou moins fortes. Telles sont les conséquences du Norovirus, une forme virale de gastro-entérite plus dérangeante que grave. L'équipage doit respecter des consignes strictes pour éviter qu'une contagion par contact puisse se propager et infecter l'ensemble des personnes à bord. De ce fait, toute personne présentant des symptômes de cette pathologie sera confinée pendant deux jours environ dans sa cabine pour éviter toute contamination aux autres passagers et au personnel, car il n'existe pas de traitement spécifique pour cette affection qui cesse d'elle-même.

Les mesures d'hygiène en vigueur en raison de la pandémie de COVID-19 sont régulièrement mises à jour sur hurtigruten.fr.

11. DOCUMENTS DE VOYAGE

Les documents de voyage (convocation, titre de transport, bon d'échange) transmis par Hurtigruten doivent être obligatoirement imprimés et conservés par le voyageur. Ce dernier devra toujours être en mesure de présenter ces justificatifs tout au long de son voyage ou de son séjour. Aussi bien sur les sites d'embarquement (aéroport, gare, port, etc.) que sur les lieux de séjour pour son hébergement (hôtel, navire, etc.) ainsi qu'au cours des autres prestations et services réservés en sa faveur excursions, animation payante, visites, activités sportives et de loisir, etc. Hurtigruten ne pourra pas être tenue pour responsable des conséquences d'une absence de présentation par le voyageur des documents de voyage aux prestataires concernés.

12. TRANSPORT AERIEN

Convocation aéroport : Sauf mention contraire écrite, les voyageurs sont convoqués dès lors des raisons liées à la sécurité du transport aérien 3 heures avant l'heure de décollage de l'avion figurant sur leur titre de transport. L'heure limite d'enregistrement est l'heure limite après laquelle les passagers ne pourront plus être acceptés à bord. Elle est variable selon les transporteurs aériens. En cas de non-respect de l'heure limite, les places sont attribuées à d'autres voyageurs. Aucun remboursement ne pourrait être effectué.

Impossibilité de céder volontairement sa place à la demande de la compagnie aérienne

En cas de surréservation de ses vols, le personnel au sol du transporteur aérien ou ses représentants peuvent vous inciter à céder votre réservation moyennant certains avantages. Nous vous demandons instamment de refuser catégoriquement ce type de sollicitation qui peut écourter, modifier voire annuler votre contrat de vente. Cette décision prise à votre seule initiative exonère notre responsabilité. Nous ne pourrions en aucun cas procéder à quelques formes de remboursement que ce soit.

Horaires : Les horaires et les types de transport mentionnés sont communiqués si possible par les transporteurs au moment de l'édition de l'offre préalable. Ils seront de ce fait donnés à titre indicatif et sous réserve de modifications ultérieures.

Les vols directs peuvent être sans escale ou comporter une ou plusieurs escales dès lors qu'il s'agit du même vol identifié par un même numéro de vol, y compris pour les vols en code partagé ou « code share ».

Taxes afférentes au transport aérien

Remboursement des taxes et redevances des billets annulés. Conformément aux dispositions de l'article L.113-8 du Code de la consommation, les taxes et redevances individualisées incluses dans le prix des billets d'avion émis en France et dans la communauté européenne sont remboursables dans les 30 jours à partir de la demande des voyageurs. Les demandes peuvent être émises par tout moyen notamment en ligne. Des frais d'intervention représentant 20 % du montant des taxes remboursées seront déduits du montant du remboursement effectué lorsque la demande n'est pas effectuée en ligne. Important : Il est à noter que la « surcharge carburant » qui fait partie du prix est remboursable uniquement si le titre de transport « non volés » est lui-même remboursable, dès lors que le billet d'avion n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport.

Pré et post acheminements

Si le voyageur organise lui-même son pré et/ou post acheminement, Hurtigruten conseille vivement de réserver et d'acheter des titres de transport modifiables et remboursables pour éviter toute perte financière consécutive à une modification, une annulation ou un retard des vols internationaux.

Prix du transport aérien

Nos prix sont calculés sur la base de tarifs aériens réservés en fonction d'un prix de référence dans une classe de réservation spécifique. Il est possible qu'au moment de votre réservation que la classe de référence ne soit plus disponible. Dans ce cas, nous vous proposerons, avant la signature du contrat, un prix différent qui impliquera un supplément tarifaire plus ou moins important.

Conditions d'acceptation des passagers Femmes enceintes

Les transporteurs aériens sont en droit de refuser l'embarquement d'une femme enceinte. Un certificat médical de bonne santé, et sans contre-indication au voyage peut en outre être exigé par certaines compagnies aériennes. Il devra être établi par un médecin au maximum 15 jours avant la date du voyage, et ce, quelle que soit la date du début de la grossesse. Ce certificat devra préciser dans quel mois se situe la grossesse au moment du voyage et lors du retour et mentionner l'absence d'état pathologique.

Service à bord

Un nombre croissant de compagnies aériennes facturent les repas et les boissons à bord. Ces prestations ne sont jamais comprises dans le prix du transport aérien.

Bagages

En cas d'excédent, s'il est autorisé, vous devrez vous acquitter d'un supplément directement auprès de la compagnie à l'aéroport au moment de l'enregistrement. La compagnie aérienne n'est responsable à votre égard, pour les bagages que vous lui avez confiés, qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales. Nous vous invitons à consulter le site de la direction de l'aviation civile [DGAC] afin de prendre connaissance des mesures de restriction relatives sur les liquides contenus dans les bagages en cabine. Chaque compagnie adopte sa propre politique en matière d'objets non autorisés dans les bagages enregistrés ou non. Hurtigruten ne saurait être tenu pour responsable de la confiscation ou de la destruction d'objets jugés dangereux par les compagnies aériennes ou les autorités aéroportuaires et de police ou du non-embarquement des bagages au moment du départ.

Bagages en cabine, chaque compagnie a sa propre politique en ce qui concerne l'acceptation des bagages non enregistrés en soutes. De manière générale, les transporteurs acceptent un seul bagage en cabine dont le total des trois dimensions n'excède pas 115 cm et d'un poids inférieur à 5 kg. Ce bagage reste sous la responsabilité exclusive de son propriétaire pendant toute la durée du transport.

Contenu des bagages cabine

Lors des contrôles de sûreté, vous devez désormais, présenter séparément dans un sac en plastique transparent fermé d'un format d'environ 20 cm sur 20 cm, vos flacons et tubes de 100 ml maximum chacun. Afin de ne pas ralentir les procédures de sûreté et pour ne pas risquer de vous faire confisquer vos produits avant d'embarquer, nous vous remercions d'en lire attentivement les informations détaillées sur le site <http://www.dgac.fr>.

Pour des raisons de sécurité, tous les appareils électroniques et de téléphonie que vous emporterez avec vous dans la cabine de l'avion devront être chargés, et en état de fonctionner. Tout appareil ne pouvant être mis en marche au moment du départ pourra être confisqué par les services de sécurité.

Perte ou détérioration de bagages

En cas de perte ou de détérioration de vos bagages enregistrés en soutes, préalablement à toute réclamation auprès de notre service après-vente, vous devez vous adresser au service bagages à l'aéroport d'arrivée : en lui faisant constater la perte ou détérioration de vos bagages avant votre sortie de l'aéroport, puis en adressant à la compagnie une protestation écrite dans les délais recommandés par la Convention et les conditions de transport de la compagnie. Vous devez y joindre les justificatifs en copie des pièces suivantes: titre de transport, déclaration de perte, coupon d'enregistrement de bagage. Si vous avez souscrit un contrat d'assurance par notre intermédiaire ou non, il vous appartient d'effectuer vous-même la déclaration auprès de l'assureur.

Valeurs et bagages

Nous vous conseillons d'éviter, si possible, d'emporter avec vous les objets de valeur tels que bijoux, montres de valeur, etc. Le cas contraire, nous vous conseillons également de souscrire une assurance spécifique couvrant la valeur de vos objets de valeur. Nous ne pourrions pas être tenus pour responsables des pertes ou des valeurs non déposées dans les coffres mis à la disposition de voyageurs. En cas de vol, la responsabilité de Hurtigruten sera limitée selon les règles du Code civil.

13. HÉBERGEMENT — RESTAURATION

Classification de l'établissement hôtelier

Nous précisons que la Norvège ne pratique pas la classification hôtelière.

Dans les autres pays, le classement de l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif a été attribué en référence aux normes locales du pays d'accueil. Elles peuvent donc différer des normes françaises et européennes. Nous vous informons le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement dans l'offre préalable.

Prise de possession et libération des chambres/cabines

Il est d'usage de prendre possession :

- d'une chambre à partir de 15 heures le jour d'arrivée et de la libérer avant 12 heures le jour du départ,
- d'une cabine à partir de 18 heures le jour d'arrivée et de la libérer avant 8 heures le jour du départ. En aucun cas, Hurtigruten ne pourra déroger à cette règle.

Les types chambres/cabines sont tel que précisés dans l'offre préalable qui vous est remise et en fonction du bateau.

Chambres individuelles

Elles disposent d'un lit d'une personne. Elles font l'objet d'un supplément, sont proposées en quantité limitée et sont souvent moins spacieuses, moins confortables et moins bien situées que les autres chambres.

Restauration

Les repas sont précisés sur l'offre préalable et/ou la confirmation de réservation. Nous rappelons aux voyageurs que nos obligations légales portent uniquement sur la fourniture du nombre de repas et non sur l'appréciation, forcément subjective de la qualité, voire la quantité ou de la variété des plats servis. La pension complète à bord comprend l'hébergement, les petits-déjeuners, déjeuners et dîners, avec les boissons lors des repas, lorsque c'est mentionné dans « Les prix comprennent ». Au nombre de nuitées correspond un nombre de petits-déjeuners, de déjeuners et/ou de dîners.

14. AVERTISSEMENT

Il est interdit d'acheter les produits illicites : Objets contrefaits, stupéfiants, peaux d'animaux protégés par la Convention de Washington. En outre, il est également interdit de ramasser ou d'acheter des objets issus de gisements archéologiques, de sites historiques ou appartenant au patrimoine du pays visité (plages, forêts etc). Le non-respect de ces interdictions peut conduire à des sanctions pénales ou des peines d'emprisonnement, que ce soit en France ou à l'étranger. Veuillez consulter le site internet : <http://www.douane.gouv.fr>.

15. OBLIGATIONS DES PASSAGERS

Le voyageur participant à une croisière Hurtigruten est tenu d'avoir tout au long de la croisière un comportement ne compromettant pas la sécurité, le calme et la jouissance des autres croisiéristes. Il s'engage à respecter les règles de prudence, ainsi que toutes les instructions de Hurtigruten ou de ses représentants locaux responsables de l'organisation des excursions lors des escales, ainsi que les réglementations et autres dispositions administratives ou législatives concernant la croisière achetée. Le voyageur sera tenu responsable de tous les dommages que l'organisateur pourrait subir du fait du non-respect des obligations susvisées, en particulier, les dommages causés au navire, à son mobilier ou à ses équipements mais également les dommages occasionnés à d'autres croisiéristes ou à des tiers, aux véhicules utilisés lors des excursions ainsi que de toutes les contraventions, amendes et frais auxquels Hurtigruten pourrait être soumis du fait de la faute du croisiériste par les autorités portuaires, douanières, sanitaires ou les autres autorités des pays visités lors de la croisière.

16. RESPONSABILITÉ DE HURTIGRUTEN

Hurtigruten est responsable de plein droit à l'égard du voyageur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjuger de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, Hurtigruten peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. En cas de mise en jeu de sa responsabilité de plein droit du fait de ses prestataires au sens de l'article précité, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudice corporels ou dommage intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts pourront être limités par le contrat à trois fois le prix total du voyage ou du séjour. En vertu de l'article L. 211-17-1 du Code précité, les réclamations au titre de la responsabilité de l'organisateur ou du détaillant se prescrivent par deux ans.

Hurtigruten procédera à une réduction appropriée du prix du contrat en cas de non-conformité ou de mauvaise exécution des prestations relevant de sa responsabilité, outre d'éventuels dommages-intérêts en compensation de tout dommage causé par une non-conformité prouvée, sous réserve des limitations et exclusions précitées.

17. EXCURSIONS EFFECTUÉES AU COURS DES CROISIÈRES

Certaines excursions peuvent être potentiellement dangereuses pour les néophytes ou des personnes ne présentant la condition notamment physique adaptée. Toute éventuelle impossibilité de ce fait vous sera précisée à bord par le bureau des excursions. Nous vous demandons de choisir vos excursions avec discernement, en fonction de vos capacités, aptitudes et bien sûr de votre condition physique. La responsabilité de Hurtigruten ne saurait être engagée pour toute activité souscrite localement par l'acheteur non incluse dans notre voyage à forfait. Les itinéraires des excursions communiqués peuvent être soumis à variation. Les horaires et les itinéraires des excursions peuvent être sujets à modification en raison de circonstances extérieures (telles que, par exemple, des conditions météorologiques défavorables).

18. PARTICULARITÉS DES VOYAGES EN ZONES ARCTIQUE ET ANTARCTIQUE

Les conditions météorologiques peuvent changer d'un instant à l'autre et parfois, plusieurs fois au cours d'une même journée. À chaque instant, le capitaine peut prendre la décision de changer d'itinéraire de navigation par souci de la sécurité du navire et de ses passagers. Cette particularité fait partie intégrante des croisières d'expédition en zones arctique et antarctique. De ce fait, les modifications d'itinéraire ne constituent pas un motif légitime d'indemnisation. Tout sera systématiquement fait, toujours en fonction des conditions météorologiques du moment, pour permettre aux voyageurs, la découverte optimale des zones polaires. Au Spitzberg, lors des sorties à terre, la présence d'ours polaires toujours possible, impose aux voyageurs, le respect le plus absolu des consignes de sécurité données par l'encadrement. Il est totalement interdit de s'éloigner des guides et accompagnateurs. Par ailleurs, la fragilité de la faune et de la flore polaire implique le respect absolu des consignes données.

IMPORTANT : Sur l'ensemble des destinations, les évacuations peuvent s'effectuer par hélicoptère (selon les conditions météorologiques) pour rejoindre l'hôpital le plus proche. Les coûts de ces déplacements sont très importants ; il est impératif de souscrire une assurance avant le départ. **En Antarctique ainsi que pour les voyages au Nord-Est du Groenland, au Canada, dans le passage du Nord-Ouest et sur toutes les croisières réalisant la traversée de l'océan Atlantique : un questionnaire médical devra être rempli par le passager puis par son médecin traitant et être renvoyé sur le site dédié dans les délais mentionnés. Dans le cas de non-présentation de ce bulletin, le médecin peut refuser l'embarquement du passager. L'évacuation sanitaire d'un passager peut entraîner la modification de l'itinéraire dont nous ne pourrions être tenus pour responsable.**

19. LANGUE DE GUIDAGE

Toutes les excursions que nous proposons dans l'ensemble de nos programmes, sont, sauf avis contraire précisé dans l'offre préalable, opérées par des guides parlant anglais.

20. ASSURANCES DE VOYAGES

Elles ne sont pas incluses dans nos prix mais vous sont conseillées et vous seront décrites et proposées lors de l'offre préalable. Pour éviter toute surassurance, dès lors que la souscription d'un contrat est effectuée à plus de 30 jours avant la date du départ, l'acheteur d'un voyage touristique dispose d'un délai de rétraction d'une durée de 14 jours pour renoncer à l'achat de son assurance à condition qu'il justifie qu'il est couvert par un autre contrat aux mêmes effets. Dans ces conditions, Hurtigruten ou l'agence détaillante remboursera la prime sans frais et pénalités.

Des conditions des assurances souscrites vous seront remises lors de votre inscription. Celles-ci comportent des limitations de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à lire attentivement ces documents. Les assurances annulations sont souscrites notamment à moins de 30 jours du départ ne seront jamais remboursables. Les garanties proposées par notre partenaire Europ assistance sont souscrites auprès du courtier Willis Towers Watson France (voir tableau ci-contre). La reproduction des garanties proposées figure dans notre offre préalable. Nous vous demandons d'en prendre soigneusement connaissance, si vous désirez souscrire un contrat par notre intermédiaire.

21. ASSISTANCE À DESTINATION

Hurtigruten transmettra aux voyageurs dans leurs documents de voyage un numéro de téléphone et une adresse mail disponibles 24h/24 et 7j/7 durant toute la durée de leur voyage.

22. RÉCLAMATIONS

Toute défaillance constatée par le voyageur durant le déroulement du voyage doit faire l'objet d'un signalement au représentant de Hurtigruten. Au retour du voyage, toute réclamation devra être adressée à Hurtigruten par courrier recommandé avec avis de réception dans le mois suivant le retour du voyage. Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité du traitement du dossier de réclamation. Seuls les faits objectifs faisant partie du contrat de vente seront pris en considération.

Les questionnaires marketing de type « *confiez-nous vos impressions* » ne peuvent en aucun cas servir de support à l'expression de réclamations et ne pourront pas être traités.

Le vendeur ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des objets oubliés par les voyageurs et ne pourra se charger ni de leur recherche ni de leur retour.

23. RECOURS À LA MÉDIATION

En cas d'absence de réponse ou de réponse jugée non-satisfaisante, le voyageur pourra saisir gratuitement le Médiateur du tourisme et des voyages.

Contactez le médiateur : MTV Médiation tourisme voyage - BP 80 303 75 823 Paris Cedex 17. Internet : <http://www.mtv.travel>

24. RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

Hurtigruten est souscripteur d'une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle, contractée auprès de la compagnie Hiscox 12, quai des Queyries 33100 Bordeaux, police n° RCAPST/125520.

25. PREUVES

Il est expressément convenu que les données conservées par Hurtigruten et/ou ses partenaires ont force probante quant aux commandes passées. Les données sur support informatique ou numérique conservées par Hurtigruten constituent des preuves recevables lors de toutes les procédures contentieuses ou autres. Au même titre que tout document par écrit qui serait établi, reçu ou conservé par Hurtigruten.

26. DISPOSITIONS DIVERSES

Le fait que Hurtigruten ne se prévale pas à un moment donné d'une des dispositions des présentes conditions de vente ne pourra être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une des dites dispositions. Dans le cas où l'une de ces dispositions des conditions de vente serait déclarée comme étant nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée comme non écrite, sans que cela affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

27. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE - PHOTOS ET ILLUSTRATIONS

Tout le contenu des informations communiquées par Hurtigruten aux voyageurs reste sa propriété exclusive.

Hurtigruten s'efforce d'illustrer ses offres de voyages avec des photos ou illustrations donnant un aperçu réaliste des prestations proposées. Il est toutefois précisé que les photos et illustrations figurant dans les descriptifs des voyages ont uniquement pour objet d'indiquer la catégorie ou le degré de standing des prestations concernées ou la vision instantanée d'un paysage à un moment donné.

28. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Nous prenons toujours très au sérieux la protection et la confidentialité de vos données, en conformité avec les exigences du Règlement Général sur la Protection des Données [UE] 2016/679 (RGPD), dans le but de vous fournir plus de contrôle sur l'ensemble de vos données et de quelle manière celles-ci sont utilisées. Vous pouvez consulter nos Conditions d'utilisation et le Règlement sur la vie privée. <https://www.hurtigruten.fr/informations-pratiques/politique-de-confidentialite/>

29. LOI APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPÉTENT

Hurtigruten France est une société française. Le contrat de vente conclu avec Hurtigruten est régi par le droit français.

Tout litige est de la compétence exclusive des tribunaux français.

HURTIGRUTEN vous informe sur vos droits essentiels en tant que voyageur :

FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS DE VOYAGE À FORFAIT

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficiez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'entreprise Hurtigruten France sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise Hurtigruten France dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.
- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage. L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Hurtigruten France a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (15, Avenue Carnot - 75017 PARIS / info@apst.travel / Tél. 01 44 09 25 35) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Hurtigruten France. Plus d'informations sur www.legifrance.gouv.fr

REMARQUE : L'acheteur donne son accord exprès, par avance, à Hurtigruten pour céder ses droits et obligations au titre du contrat à la société Hurtigruten Group. L'acheteur sera informé, en temps utile, de cette cession.

